

chez soi

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES DE L'OPIEVOY



➤ QUOI DE NEUF ?

P.04

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2013

➤ VIE PRATIQUE

P.14

Faites des économies : testez le troc

➤ L'OPIEVOY ET VOUS

P.16

Agir face au surendettement

03 QUOI DE NEUF ?

P.03 : le concours « Clic et Flash sur mon Hlm »
P.04 : l'enquête de satisfaction 2013
P.05 : la charte d'engagement Opievoy et le livret des locataires
P.06 : le réseau de proximité
P.07 : les inaugurations de juillet

08 DU CÔTÉ DES QUARTIERS

P.08 & 13 : en cas d'incendie, comment réagir
P.10 : l'initiative de l'ANRU
P.11 : zoom sur les tours Ramon

12 VIE PRATIQUE

P.12 & 13 : en cas d'incendie, comment réagir
P.14 : le troc
P.15 : répondre aux enquêtes SLS et OPS

L'OPIEVOY 16 & VOUS

P.16 : alerte au surendettement
P.17 : votre conseiller social Opievoy

18 DIALOGUE

P.18 : vos questions, nos réponses
P.19 : les tribunes

RÉCRÉ 20

P.20 : Opi-Ouaf, la mascotte des petits !

Chez Soi, le magazine des locataires de l'Opievoy, est une publication de l'Office public de l'Habitat interdépartemental de l'Essonne, du Val-d'Oise et des Yvelines • Adresse : 145-147, rue Yves-Le-Coz, RP 1124, 78011 Versailles CEDEX • Site Internet : www.opievoy.fr • Tél. : 01 30 84 23 00 • Numéro ISSN : 1252-8692 • Directeur de la publication : Romain Colas • Codirecteur de la publication : Serge Aguilar • Conception, rédaction, mise en pages : agence Avec des Mots avec les services de l'Opievoy • Crédit photos : V. Krieger (p. 1, 6, 7, 8, 11), F. Achdou (p. 7, 9), S. Godefroy (p. 8), J. Larive (p. 8), Opievoy, Thinkstock. • Impression : Péri-Graphic • Tirage : 49 000 exemplaires • Dépôt légal : octobre 2013

ÉDITO



L'Opievoy s'engage !

À l'occasion de cette nouvelle rentrée, je suis heureux de vous annoncer que les résultats de notre enquête de satisfaction annuelle se maintiennent, avec un taux de 77,7%. Ces bons résultats tendent à montrer que l'Opievoy maintient ses efforts à votre service, avec l'ensemble de ses équipes mobilisées sur le terrain ou en support.

Notre objectif reste évidemment de faire progresser la qualité de nos prestations. C'est pourquoi l'Opievoy a décidé d'aller plus loin, afin d'affirmer sa démarche qualité et d'assurer une plus grande visibilité de ses actions : nous publions aujourd'hui notre charte d'engagement, à retrouver au centre de votre magazine. Coproduite avec les membres du Conseil de concertation locale, celle-ci reprend tous les sujets sur lesquels nous nous engageons. Afin que cela soit plus qu'une simple déclaration d'intention, nous évaluerons régulièrement chacun de nos engagements pris, au moyen d'enquêtes et d'indicateurs. C'est aussi pour renforcer la qualité de nos services que nous continuons de déployer notre nouvelle organisation territoriale.

Résolument tourné vers l'avenir, l'Opievoy entend bien contribuer à l'effort national pour le logement et apporter des réponses pertinentes et innovantes aux besoins des territoires. Mobilisés avec l'ensemble du mouvement Hlm lors du 74^e congrès USH (24-25-26 septembre à Lille), nous avons pleinement conscience que notre responsabilité est d'agir, et que nous sommes des acteurs essentiels pour créer les conditions d'un développement économique et social durable des territoires.

Cette rentrée 2013 est donc marquée du sceau de l'engagement, pour un logement de qualité, une offre diversifiée, un cadre de vie constamment amélioré, un accompagnement social renforcé... Autant d'engagements qui font de nous un bailleur responsable et pleinement mobilisé pour relever les défis de notre temps.

Bonne lecture à tous !

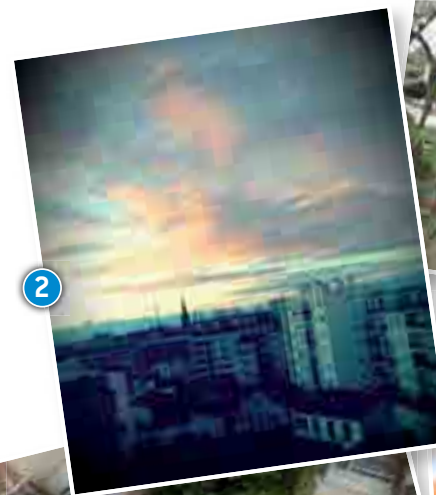
Romain Colas

Président du Conseil d'administration de l'Opievoy,
Vice-président du Conseil général de l'Essonne,
Maire de Boussy-Saint-Antoine



QUOI DE NEUF ?

> L'OPIEVOY



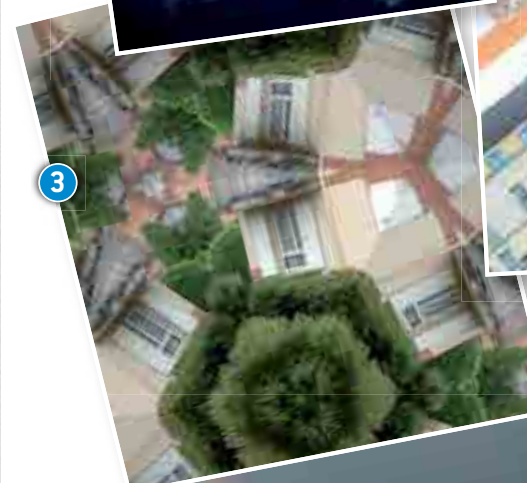
2



1



4



3



5



6



8



7



9



10

ÉVÉNEMENT : LES LAURÉATS DU CONCOURS « CLIC ET FLASH SUR MON HLM »

Vous avez été nombreux à participer au concours photos « Clic et Flash sur mon Hlm », organisé par l'Opievoy du 19 avril au 28 mai, dans le cadre de la Semaine nationale des Hlm.

Parmi les 115 clichés en lice, le jury, composé notamment d'un photographe professionnel, en a sélectionné 10. Les lauréats ont reçu leurs prix le 27 juin dernier. Admirez !

1 • Christian et Maria, Trappes (78), Jardin

2 • Émilie, Alfortville (94), Un lundi soir sur la terre

3 • Aïcha, Corneilles-en-Parisis (95), Nature et murs

4 • Cindy, Saint-Ouen-l'Aumône (95), Reflet de mon Hlm

5 • Françoise, Épinay-sur-Seine (93), Arc-en-ciel entre les grues

6 • Joao, Versailles (78), Hiver

7 • Ninon, Meudon (92), Quelle belle vue ! On n'a pas ça en Asie !

8 • Monique, Évry (91), Couché de soleil

9 • Pascal, Blanc-Mesnil (93), Ma cité entre chien et loup

10 • Virginie, Évry (91), Le pigeon

Enquête de satisfaction 2013 : Des résultats qui se confirment

Chaque année, l'Opievoy interroge ses locataires sur la qualité de ses services. L'enquête 2013 a été réalisée par un organisme indépendant entre le 6 et le 14 juin dernier. Au total, plus de 4 500 résidents ont été interrogés par téléphone. Un échantillon beaucoup plus important que l'année précédente, et qui a permis d'obtenir des résultats encore plus précis ! Équipement du logement, chauffage, qualité des travaux, propreté des parties communes, délais d'intervention, tous les sujets ont été passés au crible. Tour d'horizon des résultats 2013.

UNE SATISFACTION GLOBALE CONFORTÉE

En 2013, votre taux de satisfaction globale reste stable par rapport à l'année précédente : 77,7 %. Ce résultat est encourageant, en particulier si on tient compte de la mise en place de la nouvelle organisation de proximité, et des différents changements que cela a entraîné (déménagements, regroupements...). Les efforts fournis par nos équipes portent donc leurs fruits. Parmi les points en hausse, il y a le taux de prescription : 79,7 % d'entre vous sont désormais prêts à recommander l'Opievoy à un ami ou à une connaissance qui cherche un logement, contre 77,2 % en 2012. Vous êtes donc de plus en plus nombreux à nous accorder votre confiance ! Autre progrès : la qualité des travaux dans le logement (respect des délais, propreté après les travaux, etc.), qui est passée à 83 % de satisfaction (contre 78,9 % en 2012). Et pour la première fois, vous êtes plus de 70 % à être satisfaits de votre dernier échange avec l'Opievoy, que ce soit dans votre

résidence ou en agence. Une évolution qui fait suite aux ajustements de notre dispositif de proximité pour améliorer la qualité d'accueil de nos locataires.

DES POINTS À AMÉLIORER

Premier chantier prioritaire : le traitement des réclamations. 41 % d'entre vous pensent en effet que des progrès restent à faire quant

au traitement des demandes techniques, et 33,5 % à propos du traitement des demandes administratives. Nos équipes vont donc renforcer le suivi des problèmes signalés, améliorer la rapidité et la qualité des interventions. Autre marge de progrès : la propreté des parties communes. Votre satisfaction augmente, en particulier sur le nettoyage des halls et des espaces extérieurs. Néanmoins, près de 14 % d'entre vous en restent très insatisfaits. Tous les résultats de l'enquête sont pris en compte, car notre objectif est de nous améliorer, grâce à la mise en place de plans d'actions prioritaires. Et toutes les équipes, à tous les niveaux, se mobilisent pour mettre cela en œuvre. C'est ce souci de toujours mieux vous satisfaire qui a conduit le groupe Opievoy à s'engager dans une vraie démarche qualité en continu. La preuve : nous disposons de la norme ISO 9001 depuis 10 ans ! ■

LE CHIFFRE
77,7 %*
d'entre vous sont globalement satisfaits de la qualité des services de l'Opievoy en 2013. Les progrès sont là... L'Opievoy s'engage à poursuivre ses efforts !
*Extrait de l'enquête de satisfaction 2013.



LOGEMENTS : DEVENEZ PROPRIÉTAIRES

L'Opievoy dispose de nombreux logements à vendre. Cela vous intéresse ? Rendez-vous sur notre site Internet, www.opievoy.fr, rubrique « Je cherche un logement/ Nos offres en direct/ Logements à vendre ». Pour tout complément d'information, il suffit de nous adresser un courrier à : Administration des ventes – 145-147, rue Yves-le-Coz – RP 1124 – 78 011 Versailles CEDEX. ■

Charte d'engagement

NOUS ÉQUIPES S'ENGAGENT POUR VOUS

UN CADRE DE VIE DE MEILLEURE QUALITÉ

Votre accueil

- ✓ Votre gardien est votre interlocuteur privilégié : il vous accueille dès l'état des lieux d'entrée et il vous informe sur les équipements réalisés avec vous, vous présente la résidence et ses modalités pratiques de fonctionnement, ainsi que son environnement. Il répond à vos questions et vous oriente.
- ✓ Une équipe de proximité vous accompagne durant votre présence dans la résidence. Votre chargé de clientèle vous accueille lors du rendez-vous convenu pour la signature du contrat de location et de ses annexes. Il vous présente une fiche d'information sur vos interlocuteurs du Groupe Opievoy, le livret d'accueil du locataire, la plaquette d'information sur l'entretien du logement et le guide des « Éco-gestes » (entretien du logement et le guide des « Éco-gestes »). Il vous aide pour constituer vos dossiers (A.P.L., ...) et vous aide pour constituer vos dossiers (A.P.L., ...) et vous aide pour constituer vos dossiers (A.P.L., ...).

Votre logement

Nous vérifions votre logement, pour s'assurer de la propreté et du bon fonctionnement des installations et équipements avant votre arrivée :

- ✓ Contrôle de la propreté : logement et annexes nettoyés, meuble sous-évier et placards nettoyés, sanitaires désinfectés et détartrés, flexible et pommeau de douche neufs, abattant des toilettes neuf.
- ✓ Contrôle de l'ensemble des équipements de votre logement : robinetterie, chauffage, électricité, serrurerie, points lumineux, ventilation. Tout dysfonctionnement d'un équipement, signalé dans les 2 mois qui suivent votre entrée dans les lieux, est pris en charge par le Groupe Opievoy. Pour les équipements de chauffage, tout dysfonctionnement doit être signalé dans les 2 mois suivant la remise en service du chauffage, afin qu'il soit pris en charge.
- ✓ Votre boîte aux lettres et votre interphone sont personnalisés à votre nom.

Votre cadre de vie

Nous accomplissons des efforts constants pour améliorer votre cadre de vie :

- ✓ Nous affichons dans les accueils et halls d'immeuble les fréquences de nettoyage des parties communes.
- ✓ Nous évaluons la propreté des parties communes.
- ✓ Les produits d'entretien utilisés par les gardiens et les entreprises de nettoyage sont « Éco-labelisés ».
- ✓ Lorsque nous ne sommes pas propriétaires des espaces extérieurs, nous intervenons auprès de nos partenaires locaux en cas de manquement. Nous favorisons l'installation d'équipement de tri sélectif.

Vos services

- ✓ Des contrats de maintenance adaptés à votre immeuble vous garantissent des prestations d'entretien de votre résidence et de votre logement.
- ✓ Les nuits, les week-ends et jours fériés, le service d'urgence Opievoy Assistance vous assure, au :

0 820 89 10 10*

la continuité des services concernant les équipements collectifs, ascenseurs, portes de garage, canalisation, chauffage.

UN SERVICE PERSONNALISÉ

Votre logement

- ✓ Nous vous proposons différents moyens de paiement : par prélèvement automatique, via le site Internet du Groupe Opievoy, par carte bancaire, ou par Titre Interbancaire de Paiement (TIP).

Vos demandes

- ✓ Nous nous engageons à apporter une réponse personnalisée à chacune de vos demandes. Votre gardien est en mesure de répondre à la plupart de vos questions sur la gestion de votre logement ou l'entretien de votre logement. Pour vos demandes nécessitant une étude approfondie, il s'appuie sur les compétences d'autres collaborateurs.

Favoriser votre parcours résidentiel

La répartition géographique de nos résidences en Ile-de-France et la diversité de notre patrimoine vous permettent de demander un changement de logement dans les cas suivants :

- Changement de situation familiale (naissance, divorce, décès...).
- Changement de lieu d'emploi.
- ✓ Nous favorisons l'aménagement de logements pour des personnes handicapées ou personnes âgées.
- ✓ Nous vous informons des logements qui sont mis en vente par le Groupe Opievoy.

UNE INFORMATION RÉGULIÈRE

Vos informations utiles

- ✓ Un livret d'accueil vous sert de guide pratique tout au long de votre parcours de locataire. Une fiche d'information vous est remise lors de la signature de votre contrat. Elle comporte toutes les informations pratiques dont vous avez besoin.

Votre actualité

- ✓ Avec le magazine « Chez Soi », vous recevez 3 fois par an dans votre boîte aux lettres, l'actualité de vos résidences et du Groupe Opievoy.

Avec les flashs infos « Chez Soi » affichés dans votre résidence, vous recevez les informations pratiques.

Notre site Internet est à votre disposition avec les sujets d'actualité, des informations utiles et un accès personnalisé pour chaque locataire.

Dans ses résidences, le Groupe Opievoy favorise des moments d'échanges et de concertation avec les associations ou groupements représentatifs des locataires.

Votre résidence gérée en toute transparence

- ✓ Pendant la période de contrôle des charges propres à votre résidence, vous pouvez, sur rendez-vous, venir consulter les dossiers dans votre agence.

Nos équipes vous offrent des services adaptés à vos besoins

Nos fournisseurs sont contrôlés

- ✓ Nous savons et contrôlons les sociétés qui interviennent dans votre résidence.

Une écoute permanente pour répondre à vos attentes

- ✓ Nous prenons en charge et suivons vos réclamations : enregistrement immédiat, accusé de réception, réponse personnalisée sous 10 jours et traitement de votre réclamation sous 30 jours.
- ✓ Nous vous proposons les services d'un médiateur du locataire qui a en charge de proposer des réponses aux litiges qui n'ont pas trouvé de solution localement.
- ✓ En cas de difficultés économiques ou sociales, nos conseillers sociaux peuvent vous recevoir et vous orienter.
- ✓ Des enquêtes nous permettent de mesurer régulièrement votre satisfaction et votre perception du Groupe Opievoy : votre avis sur votre nouveau logement, sur la qualité de nos services ou des travaux réalisés chez vous. Bien connaître vos attentes et réaliser nos prestations nous permet d'adapter nos services à vos besoins et de vous offrir un service de meilleure qualité.
- ✓ Soucieux d'améliorer le lien social au sein de vos quartiers, nous favorisons le développement social et urbain vous accompagnant dans la mise en œuvre de vos projets collectifs contribuant au mieux vivre ensemble dans les résidences.

Pour tout renseignement, votre gardien est votre interlocuteur privilégié, appelez-le ou venez le contacter.

ACCUEIL : LE LIVRET DES LOCATAIRES RELOOKÉ

Nous distribuons un livret de bienvenue à chaque locataire. Dans le cadre de la nouvelle organisation de l'Opievoy, ce document a été mis à jour.

Les nouveaux entrants découvriront l'organisation du réseau de proximité, les différents services et procédures, ainsi que la marche à suivre pour ouvrir son espace personnel sur le site Internet. Le livret est disponible en ligne sur www.opievoy.fr, rubrique « Je suis locataire ». ■

Engagement : Une nouvelle charte qualité

L'Opievoy a souhaité officialiser l'ensemble de ses engagements qualité.

Coproduite avec des représentants des locataires, cette Charte d'engagement a été validée le 20 juin par le Conseil d'administration. Accueil, logement, cadre de vie, services personnalisés, information, écoute, etc. : chaque engagement pris sera évalué via une grille d'indicateurs. Ce document est affiché dans tous les halls d'accueil des sites Opievoy. Retrouvez-le également dans ce numéro, ou sur www.opievoy.fr. ■



➤ Réseau de proximité : Les coordonnées utiles

Notre réseau de proximité s'organise progressivement. Certaines agences sont d'ores et déjà installées dans leurs nouveaux locaux tandis que d'autres s'approprient à le faire. Voici les implantations et coordonnées qui ont changé cet été. Pour en savoir +, rendez-vous sur www.opievoy.fr.

CONTACT	ADRESSE	TÉLÉPHONE	FAX
Agence de Mantes-la-Jolie	10, rue Costes et Bellonte, 78 200 Mantes-la-Jolie	01 30 94 43 36	01 30 94 79 10
Agence de Massy	4, rue Galvani, 91 300 Massy	01 69 53 83 20	01 69 53 83 39
Antenne de Clichy-sous-Bois	4, allée de l'Aqueduc, 93 390 Clichy-sous-Bois	01 43 88 29 34	01 43 88 12 99

25 juin : inauguration de l'agence de Sarcelles (93)

La visite des nouveaux locaux, désormais opérationnels, a été effectuée en présence de : Serge Aguilar, directeur général de l'Opievoy, Christiane Chauvet-Jacquet, administratrice, Raoul Journo, 1^{er} vice-président du conseil d'administration de l'Opievoy, Jean-Claude Poisson, administrateur et représentant des locataires, Didier Le Rouzic, directeur territorial Nord.

Les coordonnées de votre agence de Sarcelles :

22, rue de l'Escouvrier – 95200 Sarcelles
Tél. : 01 39 94 62 69 – Fax : 01 34 19 20 81



2 juillet : inauguration de l'agence de Massy (91)

Jérôme Guedj, député et président du conseil général de l'Essonne, Hella Kribi-Rhondane, conseillère régionale, Vincent Delahaye, sénateur-maire de Massy (91) et président de la communauté d'agglomération Europ'Essonne, Claire Robillard, maire de Palaiseau (91) et vice-présidente du conseil général de l'Essonne, Sonia Dahou, maire des Ulis (91), Jacques Lepeltier, adjoint au maire de Longjumeau (91) chargé de l'Urbanisme, de l'aménagement, des transports et des grands projets d'infrastructures, David Bodet, président de la CAPS et 1^{er} adjoint au maire de Palaiseau (91) chargé de l'Espace public, Loïc Romé, administrateur de l'Opievoy, Serge Aguilar, directeur général de l'Opievoy, Pierrick Bouteleux, directeur territorial Sud et Karine Marteau, directrice de l'agence de Massy, ont découvert le nouvel espace de l'agence, d'une superficie de 560 m², situé près de la gare de Massy-Palaiseau.

Les coordonnées de votre agence de Massy :

4, rue Galvani – 91 300 Massy
Tél. : 01 69 53 83 20 – Fax : 01 69 53 83 39



LAGNY-SUR-MARNE (77) : NOUVELLE GESTION DU FOYER DE JEUNES TRAVAILLEURS

Depuis la fin des travaux de réhabilitation il y a près d'un an, le foyer pour jeunes travailleurs Henri-Dunand, propriété de l'Opievoy, est géré par l'association Relais Jeunes 77. Le 26 juin dernier, ce mandat a été concrétisé par une convention de partenariat de longue durée. Ont participé à l'événement : Magali Bonabeau, directrice de l'agence de Torcy, Didier Le Rouzic, directeur territorial Nord, Fernand Verdelle, président de Relais Jeunes 77 et maire adjoint de Coupvray (77), Gérard Brunet, coordinateur Habitat et prestations de service, Loïc Romé, administrateur de l'Opievoy et Sylvie Bonnin, maire de Lagny-sur-Marne.

Le foyer en bref : 141 studettes équipées de blocs sanitaires et de kitchenettes, une salle polyvalente et des bureaux. Il apporte une solution de logement temporaire (quelques mois à 2 ans) aux 18-30 ans en insertion professionnelle. ■



PLESSIS-BOUCHARD (95) 54 NOUVEAUX LOGEMENTS SOCIAUX

La résidence 1-28 allée des Noyers au Plessis-Bouchard a été inaugurée le 8 juillet dernier. Les 54 logements, répartis en 20 maisons individuelles et deux bâtiments collectifs, bénéficient d'une loge de gardien, de 84 places de stationnement et de nombreux jardins privatifs. Cette résidence a été conçue pour permettre aux futurs habitants de cohabiter harmonieusement dans un tout nouveau quartier offrant de nombreux équipements publics. Ce complexe est certifié « Habitat & Environnement » et « Très Haute Performance Énergétique ». ■



ÉVRY (91) : FIN DE RÉHABILITATION POUR LE FOYER RAMEAU

Ce 3 juillet, l'Opievoy organisait l'inauguration de la résidence Rameau, après plusieurs mois de travaux de réhabilitation. Les 71 logements, destinés à accueillir des seniors autonomes, ont été modernisés, de même que les parties communes et les espaces extérieurs. Ont participé à l'événement : Serge Aguilar, directeur général de l'Opievoy, Marianne Louis, maire adjoint d'Évry et conseillère régionale, Seymour Morsy, préfet délégué à l'égalité des chances, Francis Chouat, maire d'Évry et président de la Communauté d'agglomération Évry Centre, Romain Colas, président du conseil d'administration de l'Opievoy, Djamilia Amara, directrice du foyer des Cités-Jardins et René Di Piazza, président du foyer des Cités-Jardins. ■



NOISY-LE-SEC (93) DU NEUF POUR LES ÉTUDIANTS !

La construction des 130 logements sociaux a été financée en prêt locatif social (PLS). Au cœur de la ville de Noisy-le-Sec, la résidence se situe à proximité des commerces et est facilement accessible par le RER, le tramway et le réseau autoroutier. Elle se situe également à proximité des universités de Marne-la-Vallée et de Saint-Denis. Le bâtiment de cinq étages comprend des studios meublés et équipés (18 à 30 m²), un espace commun ouvert sur une terrasse et un jardin, une laverie et deux ascenseurs rendant tous les logements accessibles aux personnes à mobilité réduite. Un gardien est affecté à la résidence. Inauguration : le 9 juillet dernier. ■

➔ **ÇA S'EST PASSÉ EN MAI**

Dans vos quartiers



LONGJUMEAU (91)

Avis aux jardiniers en herbe

4 mai

Alors que le printemps battait son plein, les locataires ont été invités à tester leurs talents de jardiniers, en pied d'immeubles. L'Opievoy a mis à disposition des parcelles et des semis à planter. L'initiative a été saluée par les participants, car si les uns se sont découvert une vocation, les autres ont tout simplement passé un bon moment au grand air ! ■

MANTES-LA-JOLIE (78)

Centre culturel Le Chaplin.

Le festival Ader,

29, 30 et 31 mai

Depuis trois ans, le centre culturel Le Chaplin et l'Opievoy organisent ensemble le festival Ader, en partenariat avec Mantes-Yvelines Habitat, Oxygène et la ville de Mantes-la-Jolie. Un rendez-vous convivial sous le signe du sport, du cinéma et du spectacle. Cette année, le centre culturel Le Chaplin a donné une autre dimension au festival en organisant « La danse des cariatides », un spectacle avec funambules et projections sur les façades des immeubles, mené par la compagnie Retouramont. Le tournoi de football au city stade, la séance de ciné au Chaplin et le pique-nique de la fête des voisins ont été maintenus comme les années précédentes. ■



MAGNY-LES-HAMEAUX (78)

La Fête des voisins,

31 mai

Celles et ceux qui ont participé à la 14^e édition de la Fête des voisins sont unanimes : rires, musique, solidarité étaient de la partie. 25 fêtes ont été organisées cette année dans la commune de Magny-les-Hameaux : un chiffre qui confirme l'engouement des uns et des autres pour la convivialité. Même constat à Clichy-sous-Bois (93), à la résidence Jean-Moulin. Ce 27 mai, la Fête des voisins a eu lieu dans le jardin partagé inauguré en avril. Locataires et jardiniers en herbe ont été à l'origine de l'initiative ! ■



ÉVRY (91)

Mobilisation générale au 308, allée du Dragon

Mai

Un hall quelque peu défraîchi. Une gardienne, M^{me} Calon. Cinq locataires motivés, qui n'ont pas eu peur de se retrousser les manches. Deux jours de boulot, en attendant les finitions. Résultats : des murs et des plafonds remis à neuf dans la bonne ambiance. Tous les locataires profitent désormais d'un environnement plus agréable. ■

AUVERS-SUR-OISE (95)

32, RUE FRANÇOIS-MITTERRAND

Un apéro compost

31 mai

Tout commence avec l'idée d'une locataire, M^{me} Gonzalez, qui souhaitait recycler ses déchets de cuisine. Début mai, deux bacs à compost sont installés dans la résidence : l'un pour l'apport, l'autre pour le stockage des déchets de jardin. Pour convaincre les autres résidents de se mettre au recyclage, l'Opievoy a organisé un apéro compost, moment convivial pour exposer le projet...

Tout un programme

L'idée : expliquer le processus de fabrication du compost à partir de l'observation des bacs mis en place. Début des festivités : 19h00, autour d'un atelier pratique, avec distribution de seaux « biologiques » aux participants. À partir de 20h00, les échanges se sont poursuivis à l'occasion d'un repas champêtre. ■



LES PROGRAMMES DE RÉNOVATION URBAINE :

Un levier pour l'emploi

Repenser la ville en transformant et en réintégrant les quartiers les plus fragiles classés en Zones urbaines sensibles (ZUS) : c'est la mission menée par l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU). En plus d'améliorer le confort quotidien, ces chantiers créent des opportunités d'insertion ou d'emploi pour les populations.



Maguette :
« J'apprends tous
les jours en étant ici. »

Problèmes de mobilité, manque de formation ou d'expérience, les freins à l'emploi sont nombreux dans les quartiers. La Charte nationale d'insertion de l'ANRU a été établie pour les lever. Le principe : les porteurs de projets et les maîtres d'ouvrage qui contractent avec l'Agence, comme l'Opievoy, doivent proposer aux habitants des zones concernées au moins 5 % des heures travaillées dans le cadre des investissements du PRU

et 10 % des emplois créés dans le cadre de la gestion urbaine de proximité ou de la gestion des équipements. En 2012, en tant que donneur d'ordre, l'Opievoy a permis à 170 personnes d'effectuer 58 666 heures de travail sur des chantiers de construction ou de réhabilitation.

Trois personnalités, trois itinéraires

Yohann, Fadhila et Maguette. Trois personnalités volontaires, trois itinéraires prometteurs. Ils ont respectivement 22, 43 et 36 ans. Leur point commun : ils bénéficient des clauses d'insertion ANRU, travaillant, à ce titre, depuis quelques semaines ou quelques mois, sur des chantiers voués à améliorer directement leur environnement quotidien et celui de leurs voisins.

De nouvelles cordes à leur arc

Yohann habite Persan (95). Il a une formation et six années d'expérience dans le domaine des espaces verts. Après plusieurs missions d'intérim dans le bâtiment et quelques mois de galère pour trouver un travail, il a rejoint un chantier de résidentialisation dans le cadre du PRU de Persan. Il travaille actuellement à la réfection de l'étanchéité du bâtiment 30 de la ZUS Le Village. « C'est la mission locale de Persan qui m'a orienté vers cette opportunité. Au début, je n'y connaissais pas grand-chose. Mais en trois semaines, j'ai appris. » Yohann ne cache pas qu'il préférerait trouver un poste dans son domaine de formation. Mais en attendant, il acquiert de nouvelles compétences et ce nouveau métier ne lui déplaît pas...

Des emplois dans les quartiers

Maguette vit à Viry-Châtillon (91). Avec plusieurs années d'activité dans les métiers de l'accueil, elle a déposé son dossier auprès du Plan local pour l'insertion et l'emploi (PLIE) Nord-Essonne, via la maison de l'emploi. « J'ai d'abord passé un entretien dans une société du bâtiment pour laquelle j'ai fait du secrétariat de chantier. J'ai ensuite gardé contact avec l'Opievoy (qui était un client de la société qui m'employait), et j'ai fait passer mon CV. » Maguette gère aujourd'hui l'aspect administratif de la réhabilitation de la résidence Oiseau/Peupleraie à Grigny. Elle est chargée, entre autres, du suivi des demandes des locataires. « J'apprends tous les jours en étant ici. Ce n'est pas du tout un métier pesant. En plus, je découvre Grigny autrement, et je suis ravie de voir que la réalité du quartier n'est pas aussi effrayante que sa réputation. »

Donner sa chance à tous

Fadhila a bénéficié de la clause d'insertion dans le PRU de Clichy-sous-Bois/Montfermeil (93), un programme de résidentialisation avec 496 logements à livrer au premier semestre 2013. Jusqu'alors, Fadhila avait fait « un peu de tout », comme elle dit. Coiffeuse de formation (diplôme qu'elle a obtenu en Algérie), elle a travaillé dans une pizzeria, puis comme vigile et gardienne dans des écoles ou des entreprises. Elle a finalement déposé son CV à la mairie de Clichy-sous-Bois, où elle a été orientée par la direction de l'emploi, de la formation et de l'insertion (DEFI). « J'ai passé un entretien pour un poste dans le domaine des espaces verts. J'étais face à deux hommes. Le soir en rentrant, j'ai dit à mon mari : c'est mort, je n'aurai jamais le poste. » Tu parles ! Fadhila travaille depuis mars 2013 entre Marne-la-Vallée (77) et Clichy-sous-Bois (93), s'occupant du réaménagements des espaces verts : faire de la maçonnerie, retourner le gazon, etc. Des travaux physiquement fatigants, concède-t-elle, mais un emploi qui lui donne de l'avenir.

Pourquoi pas vous ?

De nouvelles opportunités, des emplois de proximité, un engagement dans leur environnement quotidien... Les clauses d'insertion permettent à Yohann, Maguette, Fadhila et bien d'autres de relever le défi d'une nouvelle vie professionnelle en acquérant de nouvelles compétences et en se sentant fier, chaque jour, de participer à la reconstruction des quartiers. Renseignez-vous auprès des partenaires pour l'emploi : missions locales, PLIE, mairies... ■

L'OPIEVOY S'ENGAGE

Impliqué dans 22 Programmes de rénovation urbaine pour un investissement de plus de 500 millions d'euros, l'Opievoy est l'un des bailleurs sociaux d'Île-de-France les plus engagés dans le Plan national de rénovation urbaine (PNRU). Depuis 2010, nous avons déjà réhabilité plus de 5 520 logements, et 2 593 sont en cours de rénovation (en partenariat ou non avec l'ANRU). Au total, il s'agit de 34 opérations : 13 réhabilitations, 8 résidentialisations, 8 constructions et 5 démolitions. Chaque chantier engagé implique un volet social, avec, entre autres, des partenariats avec les entreprises du bâtiment, s'adressant en priorité aux habitants des zones urbaines sensibles concernées.

ZOOM SUR : LE VAL-FOURRÉ, DES TOURS RAMON AU DOCTEUR-SCHWOB (MANTES-LA-JOLIE)

20 novembre 2005. Deux immenses bâtiments de 17 étages, les tours Ramon, disparaissent dans un nuage de poussière. Impressionnant soulagement... 13 ans après les premières démolitions du quartier du Val-Fourré, ces tours, érigées dans les années 1960, sont les neuvième et dixième mastodontes à s'affaisser. Avec le réaménagement d'un habitat repensé à taille humaine, c'est une nouvelle histoire qui commence.

Les Peintres, Les Médecins ou Les Explorateurs. Dans les années 1960, le projet d'extension de Mantes-la-Jolie donne naissance à des quartiers dont les noms sont porteurs de rêves. Les constructions du Val-Fourré répondent à un fort besoin de logements et se veulent révolutionnaires, modernes, tout en hauteur. D'immenses tours, des appartements spacieux, qui accueillent jusqu'à 28 000 habitants. Petit à petit, le rêve fait place à une réalité plus grise encore que les façades : trop de monde, des équipements mal adaptés, des transports publics éloignés. En 1991, les émeutes éclatent : il est grand temps de repenser un modèle urbain en pleine asphyxie. Septembre 1992, lancement des opérations : quatre tours des Écrivains sont détruites. Au total, 13 de ces géantes d'une autre époque vont s'évaporer.

Le temps du renouveau : le PRU

Un vaste Projet de rénovation urbaine (PRU), mené par Mantes-en-Yvelines, est lancé en juin 2005. Le programme : démolir et reconstruire 1 255 logements, en rénover quelque 2 800 autres. Sans oublier l'aménagement de ce qui donne du peps à la vie en communauté : des commerces, des espaces verts, et tout un tas de commodités. Au total, le chantier s'élève à 3,5 millions d'euros, financé par l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU), la Région Île-de-France, le département des Yvelines, les communes et les bailleurs sociaux.



Une des deux tours Ramon.

Les tours et les barres, c'est fini

20 novembre 2005, 11 heures précises, les centaines de riverains venus assister au spectacle retiennent leur souffle. KABOOM ! Des deux tours, il ne reste que deux énormes tas de gravats et 20 000 tonnes de bétons à déblayer. C'est un choc, cela fait un vide, mais ici, franchement, on préfère : c'est bien plus aéré ! Décembre 2011, à l'angle du boulevard Clemenceau et de la rue du Docteur-Marc-Schwob, l'Opievoy livre une résidence flambant neuve. 45 locations sociales, réparties dans quatre petits immeubles de trois et quatre étages, sont inaugurées : trois studios, 18 T2 et 24 T3. Là où la hauteur et la densité avaient bousculé l'atmosphère et le paysage, on a choisi une architecture à taille humaine et une priorité au confort de tous : un parking sous-terrain de 46 places, un jardin intérieur paysager, des installations respectueuses de l'environnement. Tout est réuni pour améliorer la vie des habitants et l'attractivité du quartier. ■



Après la démolition des tours Ramon, l'Opievoy s'est largement engagé dans le projet de rénovation urbaine, mené par Mantes-en-Yvelines. Ici : la résidence rue du Docteur-Schwob.

🔗 VIVRE CHEZ SOI EN TOUTE SÉCURITÉ :

En cas d'incendie, réagir vite et bien

En France, un incendie se déclare toutes les deux minutes. Limiter la propagation du feu, se protéger des fumées – toujours toxiques –, quitter les lieux sans attendre si c'est encore possible... Compte tenu des conséquences potentielles, tant pour vous-même et les membres de votre foyer que pour vos biens, connaître la marche à suivre, propre à chaque situation, peut faire toute la différence.

Les incendies domestiques sont bien plus fréquents qu'on ne l'imagine. Ces incidents surviennent majoritairement la nuit et aux heures de préparation des repas. Ils causent en France plus de 400 décès par an, en raison de l'extrême toxicité des fumées dégagées. D'ici à 2015, tous les logements, qu'ils soient situés en habitat individuel ou collectif, devront être équipés d'au moins un détecteur de fumée, permettant d'alerter instantanément les occupants. En cas d'urgence, chaque seconde est importante.

LORS D'UN INCENDIE, QUELS SONT LES GESTES À RETENIR ?

L'incendie a démarré chez vous : sauf cas très particulier – il vient de se déclarer, vous disposez d'un extincteur ou pouvez encore éteindre les flammes avec un textile épais –, ne cherchez pas à l'éteindre. Quittez les lieux, fermez la porte de la pièce concernée, puis celle de l'appartement. Vous retardez ainsi la propagation du feu. Appelez les pompiers en composant le 18 depuis un poste fixe, ou le 112 depuis un mobile. Informez sans attendre votre gardien et, le week-end ou en soirée, alertez Opievoy Assistance (0 820 89 10 10*). Notre service d'astreinte fonctionne en effet sans interruption en semaine de 18h00 à 08h00 le lendemain, les samedis, dimanches et jours fériés.

Le feu s'est déclenché sur votre palier ou à un étage inférieur : retranchez-vous dans la pièce la plus éloignée après avoir fermé toutes les portes et en avoir garni le bas d'un linge humide pour limiter la propagation des fumées. Signalez, par la fenêtre, votre présence aux services de secours. Les gaz étant plus légers que l'air, ils sont toujours moins concentrés au ras du sol. Si la fumée pénètre dans la pièce où vous vous trouvez, protégez votre bouche et votre nez à l'aide d'un textile mouillé et allongez-vous sur le sol.

Le sinistre concerne un étage supérieur au vôtre : quittez votre appartement et sortez de l'immeuble. Empruntez toujours les escaliers, même si l'ascenseur semble fonctionner.

LE SAVIEZ-VOUS ?

PHOTOGRAPHIEZ VOS OBJETS PERSONNELS

Après tout type de sinistre, il peut être difficile d'évaluer la valeur réelle des biens endommagés. Anticipez en photographiant votre intérieur, le contenu de vos armoires, les objets auxquels vous tenez, vos collections... et confiez un double de ces photos et des factures que vous possédez à un proche. Ce dossier mis en lieu sûr facilitera grandement le travail de votre assureur en cas de sinistre. Il vous garantira une meilleure prise en compte des dommages matériels que vous aurez subis.

APRÈS LE SINISTRE : QUELLES DÉMARCHES ?

Vous disposez de cinq jours pour effectuer une déclaration de sinistre auprès de votre assureur, qui mandatera un expert sur place pour constater les dommages. Cette première démarche peut légalement être accomplie par téléphone, par email ou par courrier postal.

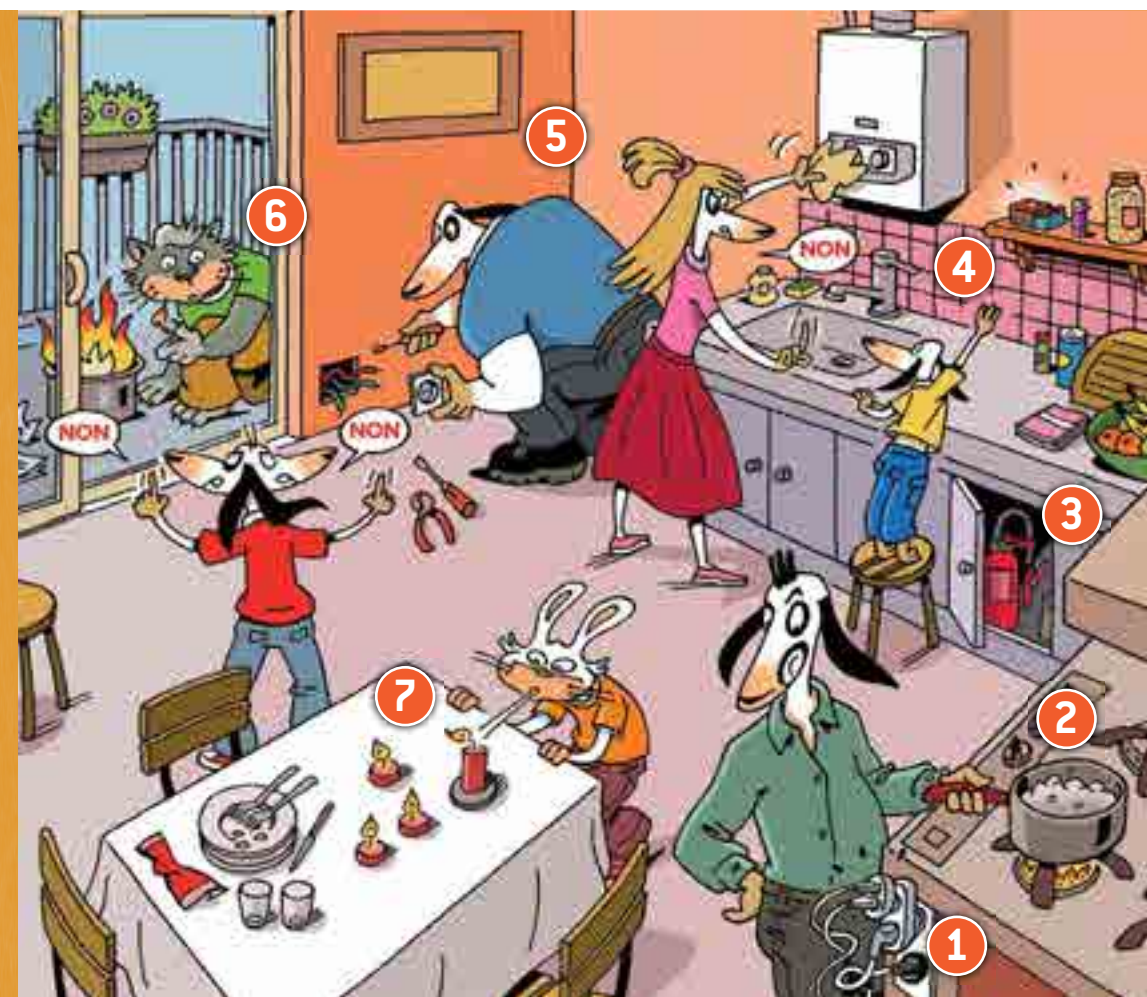
Votre logement est provisoirement inhabitable ? Contactez votre assureur au titre de votre contrat multirisques habitation : certaines closes peuvent vous permettre de bénéficier d'un accueil en hôtel et de prestations connexes (durée variable selon le contrat et les options souscrites). Il y a donc lieu de vérifier les garanties qui vous sont acquises. L'Opievoy examine également la possibilité de vous proposer un relogement provisoire pendant la durée des travaux. Chaque dossier est étudié au cas par cas. Lorsque les réparations auront été effectuées vous aurez l'obligation de réintégrer le logement sinistré. ■

LE DÉTECTEUR DE FUMÉE : BIENTÔT OBLIGATOIRE DANS CHAQUE LOGEMENT

Le 8 mars 2015, chaque logement devra être équipé d'au moins un détecteur autonome avertisseur de fumée par niveau, conforme à la norme NF-EN 14 604 (coût moyen : 20 €). L'achat et la pose de ces appareils sont à la charge exclusive des occupants, propriétaires comme locataires. Vous devrez veiller à l'entretien et au bon fonctionnement du détecteur. N'attendez pas la dernière limite pour vous procurer cet appareil susceptible, un jour, de sauver les vies de vos proches.

EN IMAGE : NOS CONSEILS POUR ÉVITER LES DÉPARTS DE FEU

- ❶ Ne surchargez pas les prises électriques. Trop de branchements peuvent créer des courts-circuits.
- ❷ Comme vous, le papa d'Opi-Quaf ne laisse pas ses casseroles sans surveillance. Il vérifie, lorsqu'il a fini de cuisiner, que les feux de la gazinière sont bien éteints.
- ❸ Madame Opi-Quaf pense à tout ! Elle a acheté un extincteur, dont elle vérifie régulièrement l'état. Celui-ci est rangé à portée de main, au cas où.
- ❹ Vos petits fouillent partout, touchent à tout dans la maison. Rangez les briquets et les boîtes d'allumettes hors de leur portée pour éviter qu'ils ne jouent avec.
- ❺ Opi-Quaf a bien raison d'être vigilant. Bricoler les installations d'électricité ou de gaz vous expose à des risques d'incident : court-circuit, électrocution.
- ❻ Il est interdit d'allumer un feu dans vos parties extérieures, balcons ou jardins, de même qu'à l'intérieur de votre logement. Vous n'avez pas l'autorisation de conserver des bouteilles de gaz chez vous (appartements, caves et extérieurs).
- ❼ Éteignez vos bougies en quittant la pièce, surtout lorsque vous allez vous coucher !



4 SITUATIONS = 4 RÉFLEXES

Vous fumez ?

N'allumez jamais votre cigarette à côté d'objets contenant des produits combustibles : désodorisants, gazinière, chauffe-eau, etc. Ne fumez pas dans votre lit : le sommeil venant, vous risquez d'oublier d'écraser votre mégot et d'enflammer vos draps.

Vos électroménagers sont anciens ?

Vérifiez régulièrement qu'ils sont en bon état : un fil dénudé, par exemple, peut créer un court-circuit. Débranchez-les systématiquement après chaque utilisation. Lorsque vous partez en vacances, débranchez tous vos appareils électriques, même les plus récents.

Vos grilles de ventilation sont pleines de poussière ?

Nettoyez-les régulièrement, car elles contribuent à la sécurité de votre logement. Il est interdit de les boucher, de même que de couvrir les radiateurs. Un chiffon oublié sur une source de chaleur peut, à force de chauffer, s'enflammer.

Vous stockez des produits dangereux ?

Il est indispensable de les ranger à bonne distance des sources de chaleur (cuisinière, radiateurs...), idéalement dans un placard que vous pouvez fermer à clé.

SHOPPING :

Troquer, c'est gagner !

Aujourd'hui, de plus en plus de familles recourent au système D pour renouveler leur garde-robe, se meubler et même faire réaliser des travaux de bricolage. Le troc, c'est se faire plaisir gratuitement tout en se débarrassant de vieilles affaires. Vous pouvez également échanger des savoir-faire.

Lit de bébé, vêtements d'enfants, électroménager vieillissant, mobilier lassant... Vous pensiez les garder « au cas où », éventuellement les vendre. Les années passant, ils ont envahi la cave, le balcon ou une chambre d'amis. Force est de constater que vous les avez gardés pour rien. Le recours aux vide-greniers ou aux dépôts-ventes spécialisés, c'est tendance, et le concept du troc prend le même chemin. Partout et dans tous les milieux, lors de manifestations organisées à l'échelle d'une commune ou sur Internet, cet échange de biens et de services séduit de plus en plus.

ENTRAIDE, SIMPLICITÉ, CONVIVIALITÉ

Le troc, c'est échanger quelque chose contre autre chose. L'absence de notion financière renforce la simplicité et la convivialité de la pratique. La teneur de l'échange, l'évaluation de la valeur potentielle des biens concernés est laissée à votre appréciation. Chaussures contre tricot fait main, jouets d'éveil contre vêtements taille 3 ans, téléviseur contre lave-linge, violon ou canapé... vous troquez ce que vous voulez, comme vous le souhaitez. Le troc de services fonctionne bien aussi : un voisin bricoleur ou mécanicien peut être séduit par l'idée d'un gardiennage de ses animaux de compagnie, un soutien scolaire pour ses enfants, de menus travaux de couture ou tout simplement un coup de main à l'occasion de son déménagement.

COMMENT S'Y METTRE ?

Sur Internet, divers sites se sont spécialisés dans le troc. S'ils permettent de toucher un public large, ils impliquent, comme tous les services d'annonces, des coûts d'expédition ou l'obligation de faire affaire dans sa zone géographique pour les articles volumineux.

- Vêtements : www.trocvestiaire.com
- Enfants (0-12 ans) : www.kiditroc.com
- Généralistes : www.pretachanger.com et www.gchangetout.com
- Services : www.trocservices.com et www.lestrocheurs.fr



LANCEZ-VOUS

Il y a forcément des séances de troc près de chez vous. C'est encore mieux qu'Internet, car vous évaluez sur place l'état de l'objet de vos rêves. Vous pouvez même en organiser vous-même : préparez l'événement en famille, en invitant vos enfants à trier leurs jouets et leurs vêtements. Le jour J, faites affaires dans la bonne humeur, autour d'un goûter qui facilite les rapprochements. Chez vous (en prévenant votre gardien et vos voisins à l'avance, qui seront peut-être ravis de troquer avec vous) ou dans un local, les possibilités sont nombreuses de mettre en place une troc party ouverte à tous ou privée sur invitation. ■

5 RÈGLES D'OR

1 Vous souhaitez organiser l'événement chez vous, ou promouvoir l'événement via les panneaux d'affichage des parties communes : demandez l'autorisation à l'Opievoy, qui doit vous donner son accord écrit. En tant qu'organisateur, vous vous chargez de la publicité (boîtes aux lettres, parution dans le journal local) ou des invitations.

2 Communiquez aux participants un règlement : nature des biens ou des services susceptibles d'être échangés, durée de la séance, recours ou non à un système de points, éventuel droit d'entrée pour compenser les frais d'organisation.

3 L'absence d'argent ne dispense aucunement des formalités légales, par exemple dans le cas d'un échange de véhicules. Même à titre gratuit, une cession reste une cession : vous aurez donc des démarches obligatoires à accomplir.

4 Les meubles ou les vêtements que vous souhaitez troquer doivent être propres et en bon état.

5 Ne troquez pas la literie, par souci d'hygiène !

LES ENQUÊTES SLS ET OPS 2014, MODE D'EMPLOI :

Une procédure facile à effectuer

Une large majorité d'entre vous a reçu, mi-septembre 2013, un questionnaire Opievoy à remplir : il s'agit soit de l'enquête annuelle Supplément de Loyer de Solidarité (dite enquête SLS), soit de l'enquête Occupation du Parc Social (dite enquête OPS, qui a lieu une année sur deux). Mode d'emploi.

POURQUOI CES ENQUÊTES ?

La loi impose à l'Opievoy de procéder régulièrement à l'étude de la situation familiale et financière de ses résidents. En effet, ces données peuvent évoluer d'une année sur l'autre : augmentation de salaire, chômage, mariage, séparation, hébergement d'un proche, etc. Conséquence : vos revenus sont susceptibles de dépasser le plafond autorisé pour l'attribution d'un logement social. Ces deux enquêtes nous permettent :

- d'identifier l'ensemble des personnes vivant au sein de votre foyer au 1^{er} janvier 2014, ainsi que leurs situations familiale, professionnelle et financière ;
- de connaître l'ensemble des ressources de votre foyer au titre de l'année 2012.

QUI EST CONCERNÉ ?

1. L'enquête SLS : uniquement les locataires situés hors zone urbaine sensible (ZUS), et ne bénéficiant pas d'une aide au logement (AL, APL).

2. L'enquête OPS : la quasi-totalité des locataires installés en logement social conventionné ou ayant bénéficié d'une aide de l'État, y compris les familles percevant l'APL ou occupant un logement en ZUS.

COMMENT LE SLS EST-IL CALCULÉ ?

L'Opievoy calcule le montant de votre SLS selon trois critères :

- la surface habitable de votre logement (SH) ;
- le coefficient de dépassement de vos ressources par rapport au plafond officiel (CDPR) ;
- le supplément de loyer de référence (SLR), qui dépend de la zone géographique de votre logement (montant également revu chaque année).

L'opération de calcul est la suivante : $SLS = SH \times CDPR \times SLR$

À RETENIR

14 octobre 2013 : c'est la date limite pour répondre aux enquêtes SLS et OPS 2014.

POURQUOI Y RÉPONDRE ?

Il est obligatoire de répondre à l'enquête qui vous est adressée. Si vous n'y participez pas, des pénalités seront appliquées.

1. L'enquête SLS : application de 25 € de frais de dossier ainsi que le paiement forfaitaire et mensuel d'un SLS maximum. Ce supplément peut atteindre 1000 € par mois, à régler en plus de votre loyer !

2. L'enquête OPS : application d'une pénalité de 7,62 € par mois entier de retard, jusqu'à réception de votre dossier de réponse complet.

EST-IL TROP TARD POUR RÉPONDRE ?

Non ! Vous avez jusqu'au 14 octobre 2013 pour nous transmettre votre dossier. Si vous ne l'avez pas encore fait, nous vous invitons à nous l'envoyer le plus rapidement possible. Voici la marche à suivre :

- Complétez le questionnaire recto et verso.
- Photocopiez et joignez les quatre pages de votre avis d'impôt sur le revenu 2013 (qui concernent vos revenus de 2012).
- Photocopiez et joignez les pièces justificatives de vos changements de situation familiale ou financière (si vous êtes dans ce cas).
- Adressez ce courrier au centre de traitement Opievoy (voir adresse dans l'encadré ci-dessous).

COMMENT LE SLS EST-IL FACTURÉ ?

Le SLS vous est facturé si vos ressources 2012 dépassent de 20 % au moins le plafond autorisé pour l'attribution d'un logement social. Le montant se calcule suivant un barème fixé par l'État, revu chaque année (voir encadré). Il s'ajoute chaque mois au montant de votre loyer et aux charges locatives. **À noter** : la facturation du SLS 2014 commencera avec le paiement du loyer de janvier 2014. Si vous êtes concerné, vous recevrez un courrier de notification début janvier 2014.

➤ **POUR EN SAVOIR +**, www.opievoy.fr/jesuislocataire

VOS CONTACTS OPIEVOY

Pour retourner votre dossier

Centre de traitement des enquêtes Opievoy
TSA N° 51002
59861 Lille CEDEX 9

Pour toute question sur les enquêtes SLS et OPS

Tél : 0810 2012 60 (prix d'un appel local).
Du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00.

N'hésitez pas à contacter nos conseillers : ils vous aideront à remplir votre dossier !

FACE AU SURENDETTEMENT : AGIR AVANT QU'IL NE SOIT TROP TARD

Un accident de la vie tel qu'une perte d'emploi ou une séparation, la nécessité de financer sans délai des dépenses coûteuses ou simplement l'absence de gestion rigoureuse du budget familial peuvent vite conduire à d'importantes difficultés financières. Mauvaise passe ou vrai surendettement, dans tous les cas il faut agir car ce type de situation ne se règle pas de lui-même.

En cinq ans, un million de dossiers ont été déposés auprès de la Commission de surendettement des particuliers. Contrairement à l'idée reçue, les ménages les plus modestes ne sont pas les plus concernés. Tout commence souvent par une difficulté ponctuelle de trésorerie qui conduit à recourir à un crédit renouvelable, puis à un deuxième. Les remboursements mensuels alourdissent le budget familial. Et c'est l'engrenage...

REFUSER DE PRÊTER : UNE OBLIGATION MORALE

Pour permettre aux ménages de financer leurs charges courantes (logement, impôts, etc.) tout en disposant d'un reste à vivre cohérent, les établissements financiers ont l'obligation morale de refuser toute demande d'emprunt portant le taux d'endettement du demandeur au-delà de 33 % de ses revenus. En pratique, les crédits renouvelables, se reconstituant mécaniquement sans vérification ultérieure des capacités de remboursement, échappent souvent à cette règle. Par ailleurs, une séparation, la perte d'un emploi ou encore une maladie peuvent se traduire par une baisse significative des revenus, déséquilibrant ainsi durablement le budget d'un foyer.

RÉAGIR DÈS LES PREMIERS SIGNES

Le surendettement est une spirale dont il est difficile de sortir, mais pas impossible. La loi prévoit plusieurs dispositions pour aider les ménages à reprendre pied : étalement ou gel des créances pendant une période donnée, voire effacement partiel ou total des dettes après liquidation du patrimoine. Dans tous les cas, plus la situation est prise en main tôt, mieux c'est. Les premiers signes de surendettement doivent alerter, inciter à supprimer toute dépense superflue et à différer les achats non nécessaires. Il convient aussi de lister précisément l'ensemble des composantes du budget familial : les recettes (salaires, éventuelles pensions alimentaires, allocations de toutes sortes) comme les dépenses. Si ce n'est pas déjà fait, il faut s'assurer que l'on perçoit bien tout ce à quoi l'on a droit, notamment auprès de la CAF, mais aussi de l'Assurance-maladie. Ensuite, faire mensualiser les impôts, l'électricité et même l'assurance de la voiture permet à la fois de lisser plus facilement un budget sur l'année et de visualiser le poids réel de ces postes. Et dans tous les cas, il faut agir, avant qu'un découvert bancaire trop important ou de refus de chèques n'alourdissent encore la facture. ■

COMMENT PROCÉDER ?

- Pour solliciter l'étalement d'une dette, s'adresser par courrier recommandé au créancier concerné.
- En cas de refus, le juge du Tribunal d'instance (jusqu'à 10 000 €) ou de Grande instance (au-delà) peut ordonner une suspension momentanée ou un réaménagement des échéances.
- En cas de surendettement avéré, il faut soumettre un dossier à la Commission de surendettement des particuliers d'une succursale de la Banque de France, demandant un plan de redressement personnel, incluant gel, échelonnement et, dans certains cas, effacement partiel ou total de certaines créances.

EN SAVOIR +

www.banque-france.fr,
rubriques « Pour les particuliers »,
« Surendettement »



N'AGGRAVEZ PAS VOS DETTES

1. Ne recourez **pas** à un nouveau crédit.
2. N'utilisez **pas** votre crédit renouvelable si vous en avez un.
3. Ne tentez **pas** de regrouper tous vos crédits, car même si cette solution apporte un soulagement immédiat à vos charges, elle augmente votre endettement général.

LE MÉTIER DE : CONSEILLER SOCIAL OPIEVOY

« Nous aidons les locataires confrontés à des difficultés financières ou au surendettement. »

Aider les ménages en situation de surendettement à rétablir leur situation financière est l'une des premières missions des conseillers sociaux de l'Opievoy. Après une première partie de carrière passée au Conseil général du Val-d'Oise en qualité d'assistante sociale, Martine a en 2010 rejoint l'agence Opievoy de Saint-Ouen-l'Aumône. Elle se tient à la disposition des locataires en attente de conseils et d'une aide administrative.

Plus le déséquilibre budgétaire est détecté tôt, plus l'éventail de solutions est large et rapide à mettre en œuvre. L'évaluation régulière de chaque dossier locatif réalisée par les services de l'Opievoy permet d'identifier, parmi les locataires, les familles susceptibles de rencontrer des difficultés financières. « Signalés par un gardien ou par le service de précontentieux, les retards de loyer constituent souvent un signe qui doit alerter. C'est pourquoi j'invite les personnes confrontées à ces difficultés à venir me rencontrer. Nous évoquerons en toute transparence et avec la plus grande discrétion leur situation et trouverons ensemble la meilleure solution », explique Martine.

Un budget passé au crible

Ce premier entretien a une double vocation : créer un contact basé sur la confiance et jeter les bases de l'action à mener en évaluant la situation, et en analysant, dans le détail, le budget du foyer. Tout est passé au crible, depuis les dépenses incompressibles, crédits et charges courantes, jusqu'aux achats les plus quotidiens. « Dans la plupart des cas, le problème trouve sa source dans la multiplication des crédits, notamment renouvelables. Quand s'y ajoute une baisse de revenus ou, sinon un divorce, du moins des problèmes conjugaux faisant peser sur un seul membre du couple des dépenses jusque-là partagées, la somme des charges finit par dépasser les recettes et il devient impossible de rétablir la situation sans aide extérieure. »

Un accompagnement pour faciliter les démarches

Dans certains cas, le problème peut être solutionné en incitant simplement à réduire certains frais (comme ceux liés à la téléphonie mobile), à rationaliser le budget alimentation (voir notre article publié dans *Chez Soi* 58, page 12) ou à revoir la baisse, par exemple, l'assurance d'un véhicule qui ne roule pas. Parfois, des dépenses inexplicables de la part de personnes âgées et fragilisées peuvent conduire à alerter les services sociaux en vue d'une éventuelle mise sous curatelle. Mais dans la plupart des cas, le conseiller social de



l'Opievoy prépare, avec le locataire, un dossier de surendettement à destination de la Banque de France. Faute d'information suffisante sur l'existence de cette procédure, trop de ménages laissent leur situation se dégrader jusqu'à un point de non-retour. « Je les accompagne dans cette démarche, en les aidant à réunir les pièces nécessaires, en accompagnant leur demande d'un courrier et en m'assurant qu'ils en comprennent bien les tenants et les aboutissants. Qu'ils bénéficient d'un moratoire d'une durée de deux ans, d'un regroupement de leurs dettes voire de l'effacement de certaines d'entre elles, ils s'engagent à respecter le plan qui leur aura été proposé. Ils disposeront librement d'un reste à vivre, mais il leur sera interdit de contracter, par exemple, de nouveaux emprunts. »

Rester à l'écoute sur la durée

En lien avec les travailleurs sociaux communaux et départementaux, les conseillers de l'Opievoy orientent aussi les ménages vers des spécialistes de l'aide à la gestion de budget. Ils informent sur les aides prévues par les villes ou les départements, facilitent si nécessaire le relogement dans des appartements moins onéreux et participent au montage de dossiers destinés au fonds solidarité logement auprès de la CAF. « Nous nous tenons informés de l'état d'avancement de chaque dossier de surendettement et veillons à rappeler aux bénéficiaires d'une procédure de redressement qu'une demande de renouvellement doit être effectuée au bout de deux ans si la situation n'a pas évolué. Au-delà d'une aide ponctuelle, notre mission, pour être efficace, s'inscrit dans la durée. » ■



VOS QUESTIONS / RÉPONSES SUR VOTRE LOGEMENT OPIEVOY

**Réparations
locales,
assurance de
votre logement,
réglementation**

des parties communes... Il n'est jamais simple de s'y retrouver dans les procédures à suivre. Vous avez des doutes sur des points précis ? N'hésitez pas à contacter la rédaction de votre magazine par écrit pour lui poser vos questions. La réponse dans le prochain numéro de *Chez Soi* !

JE VOIS DES AFFICHES POUR LE NUMÉRO 119. QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le 119 est un service gouvernemental traitant des cas de maltraitance de l'enfant, et destiné à protéger les mineurs en danger. Ce numéro de téléphone est gratuit et anonyme, joignable 24 heures sur 24, tous les jours de l'année. Si vous êtes concernés par les situations ci-dessous, contactez le 119.

1 - Enfants en situation de risque et de danger, pour eux-mêmes ou pour un autre enfant qu'ils connaissent.

2 - Adultes préoccupés par une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Les situations de danger traitées par le 119 sont multiples : une majorité des appels concerne les violences subies par les enfants (violences psychologiques, physiques et sexuelles), notamment au sein de la famille ou en institution, mais également : fugues, jeux dangereux, racket, violences conjugales, harcèlement.

QU'EST-CE QU'UNE ÉPICERIE SOLIDAIRE ?

Les épiceries solidaires sont des magasins d'alimentation réservés aux personnes en situation de précarité. Elles proposent en libre-service des produits de consommation courante 10 à 30 % moins chers. Cette aide est accessible sur critères socio-économiques et familiaux (montant des revenus, nombre de personnes à charge, etc.), sachant que chaque épicerie définit ses propres critères d'admission. Vous pouvez en bénéficier si vous êtes confronté à la précarité depuis longtemps,

ou en cas d'ennui financier ponctuel.

1 - Comment en bénéficier ?

Contactez votre conseillère sociale Opievoy ou le CCAS de votre ville, qui vous indiqueront la marche à suivre.

2 - Comment ça marche ?

Vous déposez un dossier. Une commission d'attribution le valide, et vous attribue obligatoirement : une durée d'accès (en général, trois mois renouvelables une fois), un montant de courses réalisables et un projet personnel que vous devez réaliser.

Pour en savoir + :

www.epiceries-solidaires.org, ou parlez-en à votre conseillère sociale Opievoy.

COMBIEN DE TEMPS DOIS-JE CONSERVER MES PAPIERS OFFICIELS ?

Assurances

- Quittances et primes = 2 ans.
- Contrats = toute la durée du contrat + 2 ans après.

Voiture

- Contraventions = 3 ans à compter de la condamnation.
- Factures = tant que vous êtes propriétaire du véhicule.

Banque

- Tous papiers = 5 ans.

Famille

- Tous documents = toute la vie.

Logement

- Actes de propriété = tant que vous disposez du logement.
- Factures = 1 à 4 ans.
- Contrat de location et autres documents = durée de la location + 5 ans après.

Impôts et taxes

- Déclarations de revenus et avis = +3 ans après imposition.
- Avis d'impôts locaux (taxe foncière, taxe d'habitation) = 1 an, jusqu'à réception des suivants.

Travail

- Tous documents, dont Pôle Emploi = toute la vie.
- Décompte allocations chômage = 5 ans.

Santé

- Tous documents relatifs à votre état de santé : toute la vie.
- Remboursements = 2 ans.
- Ordonnances = 1 an (3 ans pour les lunettes/ lentilles).

UN DE MES PROCHES LOCATAIRE D'UN LOGEMENT DE L'OPIEVOY EST DÉCÉDÉ. PUIS-JE RESTER DANS SON LOGEMENT ?

Oui, mais sous certaines conditions réglementaires !

1 - Quelles personnes peuvent bénéficier du transfert du contrat ? Le conjoint survivant (droit exclusif sur le bail s'il vivait dans le logement) ; le partenaire lié au locataire par un Pacs ; le concubin notoire, les ascendants et/ou les descendants, les personnes à charge.

2 - Dans quelles conditions ?

La transmission du bail ne peut se faire qu'au profit des personnes précitées, et dans les conditions suivantes :

- Le bail du logement doit être effectif (aucune transmission ne peut être acceptée si le bail est résilié) ;
- Une communauté d'habitation préalable d'au moins un an à la date du décès (sauf pour le conjoint ou le partenaire pacsé) doit avoir été établie entre vous et l'ancien locataire ;
- Si vous êtes descendant ou personne à charge du locataire décédé, vos ressources ne doivent pas dépasser le plafond légal pour l'attribution d'un logement social et le logement doit être adapté à la taille du ménage à loger ;
- Si vous ne disposez pas de la nationalité française, vous devez justifier d'une situation régulière ;
- Si vous n'êtes pas le seul bénéficiaire du logement, seul un juge peut se prononcer sur l'attributaire du transfert de bail.

À noter : vous ne souhaitez pas conserver le logement du défunt ? Vous devez libérer le logement selon les conditions habituelles de préavis. Si aucune personne ne peut bénéficier du transfert, le bail est résilié. Pour en savoir plus, rapprochez-vous de votre agence Opievoy. ■

**POUR POSER
VOS QUESTIONS,**
écrivez à la rédaction
de votre magazine :
Groupe Opievoy, direction
de la communication

145/147 rue Yves-Le-Coz
RP 1124, 78011 Versailles CEDEX
Mail. : chezsoi@opievoy.fr

TRIBUNES

Dans le cadre de cette tribune de libre expression, les textes sont publiés sous la responsabilité exclusive de chacun des représentants des locataires.

AMICALE DE LA CROIX-FERRÉE

Mesdames, Messieurs les locataires,

Je ne peux pas me permettre de vous dire textuellement ce qui se passe à l'Opievoy, étant hospitalisé depuis le mois d'avril. Je vais mieux, et j'espère être parmi vous prochainement.

Guy Mainière

Administrateur de l'Opievoy

Représentant des locataires

Président de l'amicale de la Croix-Ferrée

Tél. : 06 09 78 24 73

CONFÉDÉRATION DE LA CONSOMMATION, DU LOGEMENT ET DU CADRE DE VIE

Bonjour à tous,

À la parution de cette tribune, le congrès Hlm de Lille sera passé et j'aurai interpellé le ministre du Logement au sujet de l'Opievoy, car rien n'a évolué dans la crise que les Conseils généraux des Yvelines et du Val-d'Oise ont sciemment voulue en quittant volontairement le conseil d'administration sur la base de prétextes mensongers et fallacieux créant ainsi une gouvernance fragilisée. En juillet, nous avions eu les promesses du nouveau Préfet ; septembre est là et rien de nouveau sous le soleil (exactement ?). Sommes-nous donc si invisibles ? Dans le contexte de crise sociale qui nous impacte plus particulièrement, nous les locataires du monde Hlm, j'aurais aimé pouvoir vous parler d'autres choses comme nos charges, qui augmentent de façon exponentielle, de vos insatisfactions croissantes, que je gère pratiquement quotidiennement. « Tout étant dans tout et réciproquement » comme nous le conte Pierre Dac, il nous faut être sur tous les fronts et vous tenir au courant : cela me semble être la meilleure des choses, surtout sur le mode de raisonnement de nos conseillers généraux, ou de l'État à travers son représentant.

À très bientôt

Rodolphe Jacottin

Administrateur de l'Opievoy

Représentant des locataires

Contact : jacottinrodolphe@gmail.com ou 06 59 21 10 35

CONFÉDÉRATION NATIONALE DU LOGEMENT

Il faut construire des logements sociaux, pour satisfaire la demande et faire baisser le prix du loyer.

Dans le cadre du congrès de l'Union sociale pour l'habitat, qui regroupe les organismes Hlm, qui se tiendra à Lille du 24 au 26 septembre 2013, la CNL souhaite adresser un message fort aux acteurs du logement social, et notamment à la ministre du Logement, Cécile Duflot. Nous considérons que ni l'USH ni le ministère ne prennent les mesures suffisantes pour construire en nombre suffisant des logements sociaux, qui seraient l'une des principales solutions pour résoudre la crise du logement. Pour cela, la CNL organise une large mobilisation au sein de son organisation, et au-delà. Nous appelons à un rassemblement le jeudi 26 septembre 2013, à 11h30, sur le parvis du palais des congrès de Lille. Les fédérations de l'Île-de-France organisent des cars pour ceux qui souhaitent soutenir notre action.

Jean-Claude Poisson

Administrateur de l'Opievoy

Représentant des locataires

Président de l'Amicale des Quatre Tours

Tél. : 06 48 06 98 50

ACTION POUR TOUS

Chers locataires,

Aujourd'hui les charges ont été contrôlées avec des remboursements dans certains quartiers ; aujourd'hui des choses se remettent en question sur l'ANRU. Combien cela va coûter aux ménages, sachant que beaucoup croyaient que l'augmentation sera sur le loyer de base, et que les informations étaient sur les charges ; c'était pour cela que nous avons eu un combat qui a duré plus de 2 ans. Les retraites n'augmentent pas, le SMIC aussi ; on parle de l'APL. Que vont devenir les familles qui n'y ont pas le droit, on a créé un clan pour les APL et un autre sans APL qui combat jusqu'à ce jour. Locataires, réveillez-vous, ne croyez pas monts et merveilles. Nous sommes en train de créer une fissure sociale qui est en train de créer un communautarisme. Attention, nous le signalons maintes fois. Nous avons fait un courrier, avec les interlocuteurs de l'Opievoy, pour avoir exactement les répercussions des hausses de charges.

Adelaziz Taïeb

Administrateur de l'Opievoy

Représentant des locataires

Président d'Action pour tous

Tél. : 06 84 22 62 14

LES AVENTURES D'OPI-OUAF



*Voir page 14.

YOUPI! C'EST LA RENTRÉE

... Écris dans les cases numérotées le nom de chaque dessin avec la bonne orthographe.



[1] stylo [2] taille-crayon [3] cartable [4] craie [5] règle [6] ciseau [7] maîtresse [8] tableau [9] livre [10] cahier

SUPER-HÉROS

... Pour comprendre ce que disent Opi-Ouaf et son papa, décode les bulles en remplaçant chaque lettre de l'alphabet par la précédente. Exemple : A = Z



« Opi-Ouaf, où sont tes vieux livres de bébé pour que je puisse les jeter ? »
« Je les ai troqués contre ces planches et ces outils. Ainsi, tu vas pouvoir me construire une belle bibliothèque pour mettre mes nouveaux livres. Tu es prêt ? »

OPIEVOY ASSISTANCE

En dehors des horaires d'ouverture, l'Opievoy met à votre disposition
un service d'urgence nuit et week-end.

Semaine :
de 18h à 8h

Week-end :
du vendredi 18h au lundi 8h

Jours fériés :
de la veille 18h au lendemain 8h

N° Indigo 0 820 89 10 10

N° Indigo : 0,12 € la minute d'un poste fixe. D'un portable : tarif selon opérateur